

## Exercício: Plano de Gerenciamento de Riscos

### Gerenciamento de Riscos

Nome: Lucas Etrusco

RA: 320129659

Nome: Thales Rocha Soares

RA: 321111555

Nome: Isamara Jangola

RA: 320137186

Nome: Bárbara Rocha Espanhol

RA: 321119046

Nome: Loyanne Carvalho

RA: 320110975

Nome:

RA:

GITHUB: <https://github.com/paxando/Uber/blob/master/Apresenta%C3%A7%C3%A3o.pdf>

- Após terminar a atividade:
  - Adicione esse arquivo e apresentação de slides no formato PDF no repositório;
  - Cada integrante do grupo, poste o endereço do repositório no ulife.

Nesta atividade iremos detalhar a lista dos 10 principais riscos identificados na atividade do Plano de Gerenciamento de Risco. Então, para cada risco você deverá especificar:

1. **Importância ou Ordenação do Risco:** um indicador da importância do risco para ajudar a ordenar os riscos, desde os riscos que são mais perigosos para o projeto aos que têm menor relevância;
2. **Descrição:** uma breve descrição do risco;
3. **Impactos:** liste os impactos no projeto ou produto;
4. **Indicadores:** descreva como monitorar e detectar que o risco ocorreu ou está prestes a ocorrer. Por exemplo, através de métricas e limites, resultados de teste, eventos específicos etc;
5. **Estratégias de Diminuição (Mitigação):** descreva o que está sendo feito no projeto, no momento, para reduzir o impacto do risco;

6. **Plano de Contingência:** descreva que ação será executada se o risco realmente se materializar: solução alternativa, redução da funcionalidade etc.

### **Exemplo: Sistema de Paginação de Esportes Universitários**

Esse sistema permite que os assinantes sejam notificados sobre eventos esportivos universitários ou sobre as equipes (times) às quais se inscreveram para receber as suas últimas atualizações.

### **Risco Técnico: Capacidade e Recurso**

- **Descrição:** As áreas de risco incluem a incapacidade de fornecer uma solução que atenda aos requisitos de capacidade ou de emitir uma página para um dispositivo de paginação. Embora exista uma tecnologia que forneça tal recurso, a capacidade de enviar até 500.000 páginas em 5 minutos precisará ser comprovada.
- **Impactos:** Sistema não funcional, provavelmente resultante da perda dos usuários assinantes.
- **Indicadores:** Entrega de mensagens com falha ou atraso dentro do período de tempo estabelecido de 5 minutos.
- **Estratégia de Mitigação:** A equipe de desenvolvimento implementou uma funcionalidade de paginação semelhante para outros projetos; portanto, essa área de risco técnico é relativamente baixa. A equipe deve fornecer uma estimativa de tempo necessária para processar e enviar informações aos assinantes com base nas cargas de trabalho projetadas médias e máximas, que atualmente são de 200.000 a 500.000 assinantes. Os desenvolvedores implementarão um sistema escalável, no entanto, será necessário fornecer recursos de hardware necessários para atender aos requisitos de processamento. Pois, a equipe de desenvolvimento não pode garantir a capacidade de cada serviço de gateway de paginação de fornecer os níveis de serviço dentro das especificações desejadas.
- **Plano de Contingência:** A tentativa de localizar um serviço que pode, no momento de processamento de pico, aceitar e enviar até 500.000 pedidos de página.

### **Risco de Planejamento: Implantação Atrasada do Sistema Ultrapassando Março de 2020**

- **Gravidade do Risco:** Danos Maiores
- **Descrição:** A não implantação por parte da WebNewsOnline de seu sistema dentro do planejamento estabelecido é considerada pelo gerenciamento uma falha e pode resultar no cancelamento do projeto.
- **Impactos:** O projeto será cancelado.

- Indicadores: Falha ao implantar antes de março de 2020.
- Estratégia de Mitigação: A linha de tempo do projeto deve ser cuidadosamente calculada e, se for limitada pelo tempo, o planejamento distribuível deve conduzir à redução do escopo ou da escala, como um exemplo: a WebNewsOnLine pode optar por não implementar alguma funcionalidade definida na primeira liberação para atingir a data de entrega.
- Plano de Contingência: Nenhum.

## Risco Técnico: Interoperabilidade com a Plataforma Existente

- Gravidade do Risco: Baixa
- Descrição: O Web site existente do WebNews Online é baseado em IIS; será necessário fornecer um meio de capturar imediatamente cada artigo recém-publicado e transferi-lo para o sistema para análise e avaliação dos assinantes.
- Impactos: A quantidade de codificação que fornece as interfaces deve aumentar.
- Indicadores: Nenhum
- Estratégia de Mitigação: A equipe de desenvolvimento precisará trabalhar com a equipe técnica para determinar o nível de integração que está disponível com o sistema existente de edição de conteúdo.
- Plano de Contingência: Desenvolva um processo baseado em Windows que detecte os documentos residentes no IIS recém-publicados e os transfira para o servidor.

### 1. Lista de Riscos

#### Fraude de dados.

Um usuário e/ou motorista pode se passar por outra pessoa, comprometendo a segurança do aplicativo e de seus utilizadores.

Gravidade do risco: máxima.

Impacto: por se tratar de pessoas, este risco pode comprometer a integridade do usuário e gerar processos judiciais contra a empresa.

Indicadores: Validação de documentos e atualização cadastral constante que será direcionado ao setor responsável que irá realizar a validação dos documentos constantemente.

Estratégia de mitigação: realizar sempre a verificação em duas etapas, e-mail de confirmação pós login informando a localização, IP e endereço de onde o login foi efetuado.

### **Vazamento de dados.**

Como todo software, é possível que haja vulnerabilidades e possa sofrer um ataque que tenha como consequência o vazamento de dados por pessoas mal intencionadas.

Gravidade do risco: máxima.

Impactos: comprometimento da integridade dos usuários, aumento no número de fraudes que pode se utilizar dos dados vazados, comprometimento na reputação da empresa e perda de credibilidade.

Indicadores: por se tratar de vazamento de dados, vemos que só podemos mitigar, mas não é possível ter um indicador de quando seremos invadidos.

Estratégia de mitigação: monitoramento de rede, contratar empresas de invasão para testarem a segurança do nosso sistema e monitorar possíveis tentativas de invasão.

### **Fraude de pagamento.**

Ocorre quando o pagamento é realizado de forma ilícita, como por exemplo um cartão clonado.

Gravidade do risco: Máxima.

Impactos: Prejuízo financeiro que envolve tanto a empresa, quanto os motoristas parceiros e o usuário final.

Indicadores: quando a compra for negada, o dono do cartão identificar que não solicitou a corrida ou BO referente ao cartão utilizado.

Estratégia de mitigação: envio de SMS para comprovar o pagamento, estratégia que verifique se o cartão utilizado na conta realmente pertence ao dono, ou se ele está autorizado a utilizar este cartão. Caso o sistema desconfie, será enviado um alerta a empresa do cartão para que o cliente seja avisado.

### **Acessibilidade.**

Pensamos em acessibilidade visando o público que possui alguma comorbidade.

Gravidade do risco: máxima.

Impactos: perda do público que possui algum tipo de comorbidade que possa impedi-lo de utilizar o nosso sistema.

Indicadores: chamados ao suporte por causa de mau funcionamento dos serviços destinados a este público, reclamações e feedback dos usuários.

Estratégia de mitigação: fornecer a possibilidade de solicitar corrida através do site e quiosques com colaboradores da Uber prontos para solicitar uma corrida e moldar a forma como trabalhamos de acordo com as necessidades de cada indivíduo.

### **Segurança pessoal.**

Como é realizado o transporte de pessoas, pode acontecer acidente durante o trajeto, causando danos ao motorista e passageiro.

Gravidade do risco: máxima.

Impactos: Risco de vida, risco de acidente e processos judiciais contra a empresa.

Indicadores: verificando se os veículos estão com a manutenção em dia, monitoramento de acidentes, parceria com empresas de saúde.

Estratégia de mitigação: solicitar revisão periódica do veículo, verificar periodicamente se a habilitação dos motoristas parceiros estão em dia e exames toxicológicos no motorista para verificar se utiliza de alguma substância toxicológica.

### **Serviços indisponíveis.**

Ocorre quando um serviço do sistema fica indisponível.

Gravidade do risco: alta, podendo ser máxima dependendo do serviço que estiver indisponível.

Impactos: pode deixar o sistema fora do ar, pagamento indisponível, usuário e motorista podem ficar sem localização e outros imprevistos dependendo de qual serviço estiver fora do ar.

Indicadores: reclamação dos usuários na utilização do sistema.

Estratégia de mitigação: equipe de testes que utilizará o aplicativo como se fosse o usuário, para verificar possíveis falhas.

### **Divergência no valor da corrida para usuário e motorista.**

Ocorre quando o valor gerado para a corrida é divergente para o cliente e para o motorista.

Gravidade do risco: média.

Impactos: insatisfação do passageiro e motorista, perda de credibilidade e possível migração do motorista e usuário para outro aplicativo.

Indicadores: reclamação do motorista e passageiro.

Estratégia de mitigação: testes periódicos para identificar possíveis falhas no cálculo da corrida.

**Danos ao veículo.**

Danos que podem ser causados pelo passageiro ao veículo do motorista parceiro.

Gravidade: baixa.

Impactos: pode gerar prejuízo ao motorista, o motorista pode abandonar o aplicativo, gerando falta de prestadores de serviço para suprir a necessidade do app.

Indicadores: somente pelo report dos próprios motoristas.

Estratégia de mitigação: fornecer equipamentos de proteção para o carro, elaboração de um termo de responsabilidade do usuário por possíveis danos ao veículo. Caso o usuário danifique o veículo, o valor será cobrado através de boleto e, caso não pague, o valor será incluso no valor da próxima corrida, apenas sendo possível utilizar o aplicativo após o pagamento.

**Versão de S.O não suporta.**

Pensamos nesse tópico devido os usuários terem celulares diversificados com sistemas operacionais distintos.

Gravidade do risco: baixa.

Impactos: perda do público que o smartphone tem um SO que não suporta o app.

Indicadores: chamados ao suporte por causa de mau funcionamento, reclamações sobre o sistema, feedback dos usuários.

Estratégia de mitigação: fornecer a possibilidade de solicitar a corrida através do site e quiosques com colaboradores da Uber prontos para solicitar uma corrida e otimizar o sistema para que seja possível ser utilizado em qualquer SO.

**Serviço de pagamento indisponível.**

O usuário não consegue realizar o pagamento pelo aplicativo.

Gravidade do risco: alta.

Impactos: prejuízo financeiro, falta de credibilidade, gera frustração nos motoristas e passageiros.

Indicadores: Feedback do motorista informando que não consegue receber o pagamento e monitoramento de falhas no log de pagamentos.

Estratégia de mitigação: equipe de testes simular pagamentos e equipe de suporte destinada para estes problemas.